

CONSTANCIA PUBLICACIÓN AVISO
EDIFICIO EPM

Fijación en cartelera Retiro en cartelera
15/09/2025 19/09/2025

Advertencia: La notificación se considerará
surtida al finalizar el día siguiente al retiro
del Aviso.



NIT. 890.904.996 - 1

RESULTADO A SU SOLICITUD

Caso Nro: PQR-13009520-G7X8 Fecha Creación: 09/09/2025 08:27:23 AM
Contacto: Hugo De Jesus Ruiz Jimenez
Instalación: 059521206000030000
Dirección: CR 51 B CL 96 -3
Meses Reclamados: Agosto-2025;
Servicio: Agua Potable Municipio: MEDELLIN
Causa: Inconformidad con el consumo o Departamento: Antioquia
 producción facturado

Detalle de lo solicitado:

Nombre: Hugo De Jesus Ruiz Jimenez Cédula: 8669105 Dirección: CR 51 B CL 96 -3, MEDELLÍN, ANTIOQUIA Contrato: 733342 Teléfonos: 3233289087 Correo Electrónico: daniela060911@hotmail.com Valor del reclamo: agua \$17.407,58 Meses a reclamar: agosto sin ajuste Observación: Usuario en calidad de propietario, inconforme con el cobro realizado en la factura del mes de agosto en el servicio de agua . Indica que el consumo es muy elevado para el uso mínimo del servicio, user indica que no se alcanza a leer correctamente el medidor, se solicita visita y validación para descarte de novedades, en caso de ser visitado por favor llamar al usuario antes de ir, tel: 3233289087. residen en la vivienda hace 20 y habitan 1 personas. El usuario autoriza a EPM para que se le notifique la respuesta del requerimiento al correo electrónico y además está en riesgo de suspensión del servicio. ID: 2f227c05-534a-4028-805c-6893d0a6852e

Nro. Respuesta: PQR-13009520-G7X8 Fecha Respuesta: 10/09/2025 03:31:00 PM
Resultado: No Accede

Decisión:

De acuerdo con la revisión en los sistemas de información, se identificó que el consumo de 6 metros cúbicos (m3), facturado en el mes de agosto de 2025, fue calculado con base en la diferencia de las lecturas tomadas del medidor y no presentó desviación significativa debido a que el límite superior fue de 9,90 m3, para el periodo. En cuanto a la revisión técnica que solicita en su reclamación, le informamos que, nuestra empresa no considera necesario el envío de la misma, dado que los consumos están siendo facturados por diferencia de lecturas reportadas por el medidor, las cuales no han presentado inconsistencias o anomalías que nos permitan inferir que existan daños o causas imputables a EPM y que estén generando los altos consumos del servicio; sin embargo, usted puede contratar las labores que considere necesarias con un particular certificado para que revise las redes internas y los elementos o artefactos, a través de los cuales se hace uso del servicio en el inmueble. Los procesos de lectura y facturación fueron verificados y no presentaron inconsistencias. Por lo anterior, nuestra empresa no reconsidera los valores facturados para el mes de agosto de 2025, por encontrarlos ajustados a la normatividad vigente, (artículos 146 y 149 de la ley 142 de 1994). De acuerdo con el contrato de condiciones uniformes en su clausula 38, la medición del consumo de alcantarillado será el equivalente a la medición del servicio público de acueducto. Así mismo, la Cláusula 47 determina que en el caso en que EPM preste el servicio de alcantarillado, el consumo dejado de facturar en este servicio será igual al consumo dejado de facturar en el servicio de acueducto. Así las cosas, cuando nos referimos al servicio de agua potable, por analogía, también lo hacemos sobre el servicio de alcantarillado. No se separan valores porque la factura se encuentra cancelada en su totalidad.

Contra esta decisión procede el recurso de reposición ante nuestra Entidad, y en subsidio el de apelación para que sea resuelto por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios. La presentación de estos deberá hacerse por escrito a través del Portal WEB o radicando la comunicación en cualquier oficina de atención al cliente de EPM, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación realizada de manera personal, o por aviso, o vencimiento del término de publicación, para ello deberá cumplir con todos los requisitos exigidos en el artículo 77 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y en la Ley 142 de 1994, en particular con lo establecido en el artículo 155, acreditando el pago de las sumas no reclamadas.

Resuelto por:



EFRAIN GONZALEZ OCHOA

Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

EnviaElectronico certifica que ha realizado por encargo de **Empresas Públicas de Medellín** identificado(a) con **NIT 890.904.996-1** el servicio de envío de la notificación electrónica, a través de su sistema de registro de ciclo de comunicación Remitente - Destinatario. Acreditado por el organismo nacional de acreditación (ONAC) con el código 16-ECD-004.

Según lo consignado en los registros de EnvíaElectronico el mensaje de datos presenta la siguiente información:

Resumen del mensaje

| | |
|-----------------------------|--|
| Id mensaje: | 1397707 |
| Remitente: | admin@epm.com |
| Cuenta Remitente: | documentoselectronicos@enviacolvanes.com.co |
| Destinatario: | daniela060911@hotmail.com - Hugo De Jesus Ruiz Jimenez |
| Asunto: | Detalle de respuesta al número de radicado PQR-13009520-G7X8 |
| Fecha envío: | 2025-09-11 18:04 |
| Documentos Adjuntos: | Si |
| Estado actual: | No fue posible la entrega al destinatario |

Trazabilidad de notificación electrónica

| Evento | Fecha Evento | Detalle |
|---|-------------------------------------|---|
| Mensaje enviado con estampa de tiempo | Fecha: 2025/09/11 Hora: 18:06:25 | Tiempo de firmado: Sep 11 23:06:25 2025 GMT Política: 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.9. |
| El mensaje de datos se tendrá por expedido cuando ingrese en un sistema de información que no esté bajo control del iniciador o de la persona que envió el mensaje de datos en nombre de éste - Artículo 23 Ley 527 de 1999. | | |
| No fue posible la entrega al destinatario (La cuenta de correo no existe.) | Fecha: 2025/09/11 Hora: 18:06:28 | Sep 11 18:06:28 cl-t205-282c1 postfix/smtp[2207]: BFC4D1248817: to=<daniela060911@hotmail.com>, relay=hotmail-com.olc.protection.outlook.com[52.101.194.11]:25, delay=2.3, delays=0.1/0.02/0.16/2.1, dsn=5.5.0, status=bounced (host hotmail-com.olc.protection.outlook.com[52.101.194.11] said: 550 5.5.0 Requested action not taken: mailbox unavailable (S2017062302). [CH1PEPF0000AD78.namprd04.prod.outlook.com 2025-09-11T23:06:28.083Z 08DDEF6D6EE8029] (in reply to RCPT TO command)) |
| Consumo WS notificacion | Fecha: 2025/09/11 Hora: 18:24:33 | Consumo para id 1397707, estado 51: --- [202] - Se ha recibido la respuesta de correo certificado correctamente |

De acuerdo con los artículos 20 y 21 de la Ley 527 de 1999 se presumirá que el destinatario ha recibido el mensaje, cuando el emisor del mismo recepcione el acuse de recibo que puede ser automatizado, en ese orden de ideas, el presente documento constituye de recibo automatizado y constituye prueba de entrega del mensaje de correo electrónico así como sus archivos adjuntos en la fecha y hora indicadas anteriormente.

Importante: En el aparte Acuse de Recibo, en los casos en que aparece la frase "Queued mail for delivery" se debe a las características del servidor de correo electrónico Microsoft Exchange, en estos casos, si el mensaje no pudo ser entregado dicho servidor enviará una segunda respuesta indicando que no fue exitosa la entrega del mensaje, si no hay una segunda respuesta del servidor de correo electrónico, quiere decir que tu mensaje fue entregado satisfactoriamente por lo que este documento pasa a constituir acuse de recibo

Contenido del Mensaje

Asunto: Detalle de respuesta al número de radicado PQR-13009520-G7X8

Cuerpo del mensaje:

notificacion PQR

Notificación PQR

¡Hola!

Adjunto encontrará la información de
Detalle de respuesta al número de
radicado PQR-13009520-G7X8..

Gracias por utilizar los medios digitales

Adjuntos

| Nombre | Suma de Verificación (SHA-256) |
|------------------------------------|--|
| Detalle-PQR-13009520-G7X8-4201.pdf | 605b7aca1c82f73dbbc72c638dbe96c19b0200ee2da74fc571fcc3899e266d36 |

Descargas

--

De conformidad con el artículo 9 de la Ley 527 de 1999, la presente notificación electrónica como los documentos adjuntos a esta, son documentos íntegros, ya que es posible determinar que los mismos no han sido modificados ni alterados desde el momento en que fue enviado el mensaje de datos por parte del emisor del mensaje, por lo tanto dichos documentos tienen plena validez jurídica y probatoria.

www.envia.co